



**Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Diponegoro Semarang  
Riset, Januari 2008**

## **ABSTRAK**

**Sri Hartutik**

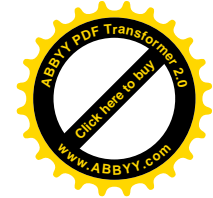
**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jasa Askeskin Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang ASKIN Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**  
xiii + 50 halaman + 10 lampiran

Kepuasan pasien merupakan hasil yang dirasakan oleh pasien dari kinerja rumah sakit sebagai ukuran kualitas/mutu pelayanan kesehatan yang memberikan informasi suksesnya pemberi pelayanan kesehatan. ASKESKIN merupakan program pelayanan kesehatan gratis untuk masyarakat miskin yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan bagi penduduk miskin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna jasa Askeskin terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Askin Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pengguna jasa Askeskin di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan sampel 35 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62,85 % responden mengatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan dan 37,15 % responden mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Dari hasil penelitian tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan didapatkan data bahwa 68,57 % responden mengatakan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sangat baik dan 31,43 % responden mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan selama ini baik. Secara garis besar bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna jasa Askeskin sangat tinggi dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit sangat baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Askeskin, Pelayanan keperawatan.



**Nursing Study Program  
Medical Faculty  
Diponegoro University  
Research, Januari 2008**

## **ABSTRACT**

**Sri Hartutik**

Analysis of The Satisfaction Level to Patient User of The Askeskin (Impecunious Health Insurance) Service to Nursing service in The Askin Room of Sultan Agung Moslem Hospital Semarang. xiii + 50 pages + 10 enclosures

Patient satisfaction represent result that feel by patient from hospital performance as measure of the quality / grade of health service that giving information the successful given of the health service. ASKESKIN represent the free health service program for impecunious society which carried out by government with aim to increase health degree and health quality service to impecunious resident.

This research aim to know satisfaction level of patient user of the Askeskin service to nursing service in Askin Room of Sultan Agung Moslem Hospital Semarang. Research design which used in this research is descriptive quantitative. Population in this research is patient lodge take care user of the Askeskin at Sultan Agung Moslem Hospital Semarang with sample 35 patient.

Result of the reseach indicate that 62,85 % responder tell very satisfied to nursing service and 37,15 % responder tell satisfy to nursing service. From reseach result about patient perception to quality of health service got data that 68,57 % responder tell health service quality given is very good and 31,43 % responder say that health service given during yhe time is good. Thus marginally that satisfaction level of patient user of Askeskin service very high and quality of health service given by hospital very well to health service given.

**Keywords :** Patient Satisfaction, Askeskin, Nursing Service